

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Grab di Surabaya, yang artinya peningkatan layanan tidak menimbulkan kepuasan pelanggan pada pelanggan jasa Grab di Surabaya.
2. Kepercayaan pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Grab di Surabaya, yang artinya semakin tinggi kepercayaan pelanggan, belum tentu menimbulkan kepuasan pelanggan jasa Grab di Surabaya.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa Grab di Surabaya, yang artinya Peningkatan kepuasan dari pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan jasa Grab di Surabaya.
4. Kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi secara parsial namun tidak signifikan untuk pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan jasa Grab di Surabaya. Artinya, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan belum tentu akan bertambah besar jika dimediasi secara parsial oleh variabel kepuasan pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi secara parsial namun tidak signifikan untuk pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa Grab di Surabaya. Artinya, pengaruh kepercayaan pelanggan

terhadap loyalitas pelanggan belum tentu bertambah besar jika dimediasi secara parsial oleh variabel kepuasan pelanggan.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Setelah melakukan penelitian, peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Penyebaran kuesioner sedikit mengalami kesusahan dikarenakan tidak semua responden dapat mengisi kuesioner yang di ajukan.
2. Dalam pengisian kuesioner terdapat kendala yaitu responden terburu-buru dalam mengisi kuesioner yang diajukan oleh peneliti
3. Peneliti kurang mengontrol responden selama responden mengisi kuesioner tersebut.

## **5.3. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan antara lain :

1. Bagi Perusahaan Grab
  - a. Dalam kualitas layanan yang diberikan oleh Grab harus meyakinkan kepada pelanggan bahwa ada jaminan yang diberikan oleh Grab kepada pelanggan.
  - b. Dalam Kepercayaan Pelanggan, Grab harus mampu dipercaya oleh pelanggan saat menggunakan Grab.

- c. Dalam Kepuasan Pelanggan, Gojek harus mengevaluasi kinerja mitra Grab dan menekankan serta mengawasi mitra Grab agar menjalankan SOP Grab agar pelanggan merasa puas saat menggunakan Grab
  - d. Dalam penanganan keluhan, Grab harus selalu menerima kritikan dan secara cepat menangani keluhan pelanggan dengan cepat serta memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhannya saat menggunakan Grab.
  - e. Dalam loyalitas pelanggan, Grab harus menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan memberikan layanan sesuai apa yang diinginkan oleh pelanggan serta dapat dipercaya oleh pelanggan agar pelanggan loyal terhadap Grab.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti lebih memperhatikan responden tersebut bahwa responden terburu-buru atau tidak sehingga responden menanggapi kuesioner peneliti.
  - b. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya peneliti lebih memperhatikan responden ketika mengisi kuesioner agar responden serius dalam mengisi kuesioner peneliti.
  - c. Lebih di spesifikasikan lagi tujuan penelitian ini terhadap perusahaan Grab atau terhadap mitra Grab.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdillah, W., & Hartono, J. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Alrubaiee, L. 2012. "Exploring the Relationship between Ethical Sales Behavior, Relationship Quality, and Customer Loyalty". *International Journal of Marketing Studies*. <https://doi.org/10.5539/ijms.v4n1p7>
- Basuki Rachmat dan Trisa Indrawati 2012. "ISEES MODEL: Model Layanan Rumah Sakit Berbasis Internal dan Kualitas Eksternal Service". *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi Ventura* Volume 15.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali dan Hengky Latan. 2014. *Partial Least Square Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0*. Edisi: 2. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- L. Bricci, A. F. 2016. "The Effects of Trust, Commitment and Satisfaction on Customer Loyalty in the Distribution Sector" . *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 4, No. 2.
- Leila Agha Kasiri, K. T. 2017. "Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty". *Journal of Retailing and Consumer Services*, 91-97.
- Muhammad Shahid Iqbal & Masood Ul Hassan & Shumaila Sharif & Ume Habibah. 2017. "Interrelationship among Corporate Image, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: Testing the moderating impact of Complaint Handling." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. vol. 7(11), pages 667-688, November.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit ALFABETA.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2016. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Yogyakarta : Andi.

Tracy Meyer, Donald C.Barnes dan Scott B. Friend. 2017. "*The role of delight in driving repurchase intentions*". *Journal of Personal Selling &Sales Management Vol. 37, No. 1, 61-71*.

[www.shopback.com](http://www.shopback.com) (diakses pada tanggal 27 September 2018, jam 18.45 WIB)

